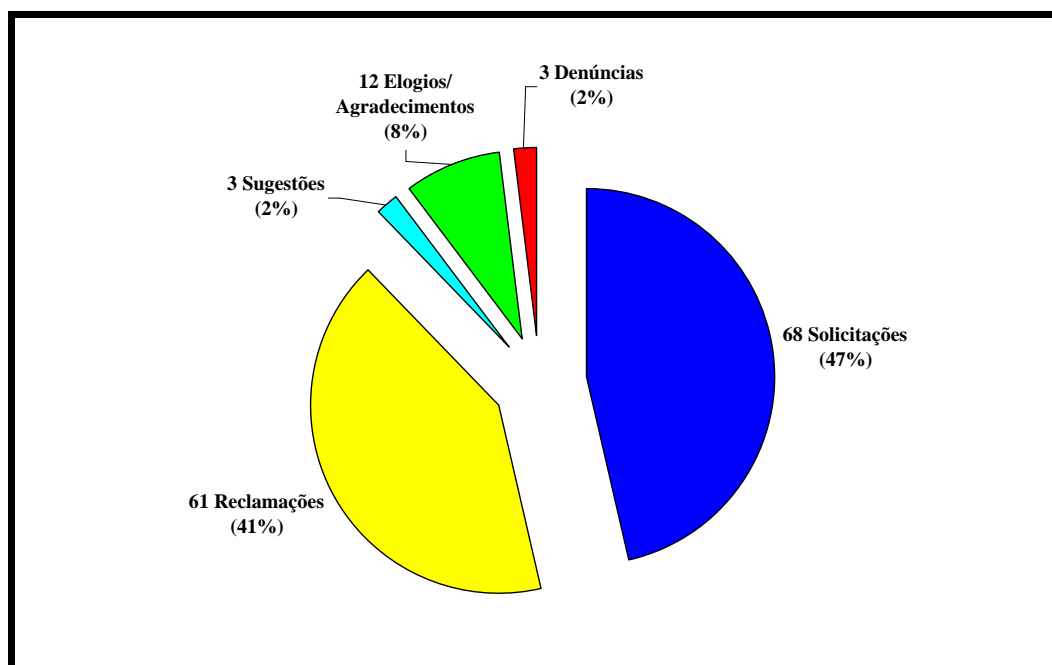


RELATÓRIO DE ATIVIDADES

Novembro/2008

1. Em novembro de 2008, a Ouvidoria do MDIC recebeu **78 manifestações**, distribuídas da seguinte maneira:



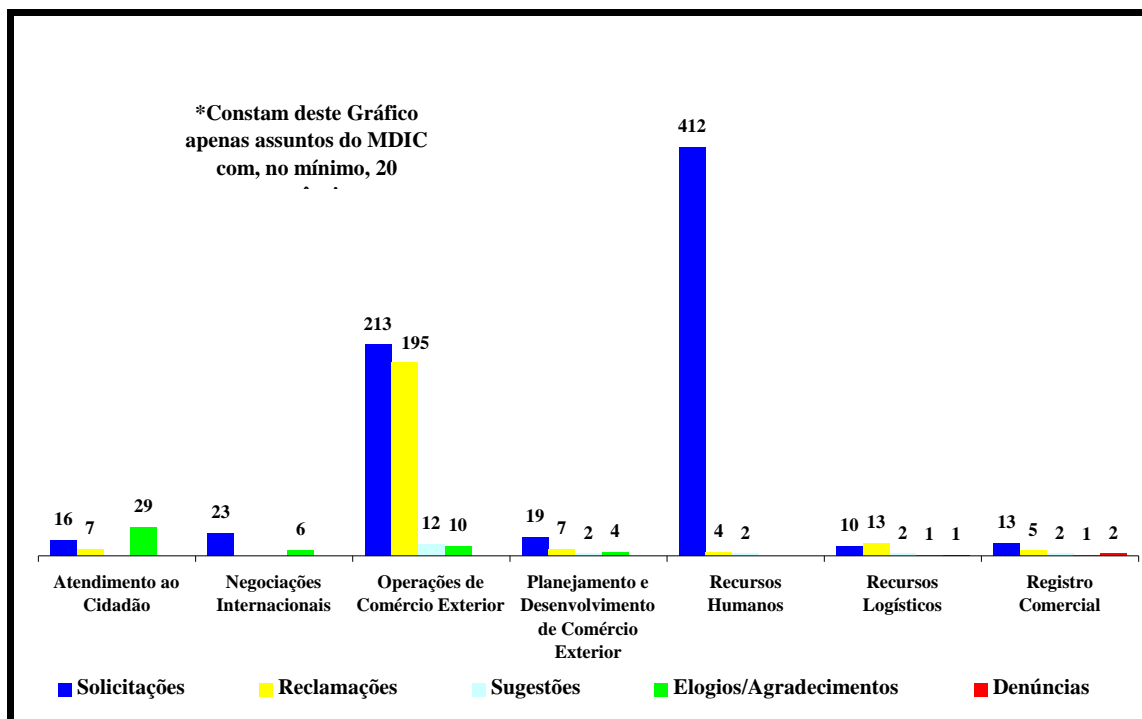
2. Em comparação a novembro de 2007, quando foram recebidas 37 manifestações, registrou-se um aumento superior a 100% no número de registros manifestações. Em relação ao mês passado, foi verificada uma diminuição de 47% no número de manifestações, quando houve 147 registros nesta Ouvidoria.

3. De janeiro a novembro de 2008, a Ouvidoria recebeu **1.314 manifestações**, equivalente a 3 vezes o número de registros recebidos no mesmo período de 2007 (419) e em todo o ano anterior (450).

Análise das Manifestações por Assunto

4. Em novembro, destacaram-se as manifestações referentes a “**Operações de Comércio Exterior**”, que somadas a “**Assuntos de Órgãos Externos**”, totalizaram 49 registros (63% do total).

5. No acumulado de 2008, os principais assuntos do MDIC, que foram demandados a esta Ouvidoria, estão ilustrados no Gráfico a seguir.



➔ Operações de Comércio Exterior

6. O assunto “**Operações de Comércio Exterior**” foi responsável pelo maior número de registros (32 manifestações ou 41% do total) em novembro. No mês de outubro, esse número foi de 51 manifestações (35% do total), enquanto, em novembro do ano passado, foi de 13 manifestações (35% do total), mostrando sua importância relativa na quantidade de manifestações que são registradas nesta Ouvidoria.

7. Das 19 **solicitações** sobre esse assunto, 8 foram relacionadas a pleitos de deferimento ou de agilização na análise de licenciamento de importação ou ato concessório de *drawback*, 5 sobre dúvidas de legislação correlata às operações de comércio exterior, 4 solicitações de contatos do DECEX e 2 pedidos de reunião.

8. As manifestações requerendo deferimento ou agilização na análise das operações de comércio exterior, assim como as que contêm questionamentos técnicos, são respondidas, por esta Ouvidoria com a orientação de que o interessado procure diretamente a área responsável pelo assunto, conforme descrito na Relação de Contatos do DECEX, disponível no Portal do Ministério.

9. Notamos que, não raro, o despachante aduaneiro é pressionado pela empresa a agilizar a análise de seu processo. O envio da mensagem para a Ouvidoria não terá nenhum tipo de interferência na análise das operações de comércio exterior que dependem da anuência do DECEX, haja vista que a competência é exclusiva daquele Departamento.

10. Quanto às 10 **reclamações** recebidas pela Ouvidoria em novembro sobre “Operações de Comércio Exterior” (42% do total de reclamações), as mais frequentes foram relativas aos critérios utilizados na análise dos processos (3 reclamações) e à demora/alargamento no prazo de análise de operações de comércio exterior (3 reclamações), por parte de Coordenações do DECEX.

11. Cabe esclarecer mais uma vez que todo aspecto relacionado, exclusivamente, à análise de licenciamentos de importação e de atos concessórios de *drawback*, ou à efetivação de RE, é de competência do DECEX. As reclamações são encaminhadas por esta Ouvidoria àquele Departamento, para que o mesmo possa conhecer a natureza da reclamação e adotar eventuais providências para evitar sua repetição, sem que esse encaminhamento, em absoluto, interfira na análise técnica.

12. Em novembro, foram registradas apenas 2 reclamações relacionadas à falta de atendimento por parte de Coordenações do DECEX. Tais reclamações foram referentes à falta de resposta a correio eletrônico. Cabe esclarecer que todas as mensagens enviadas às caixas institucionais do DECEX são analisadas e respondidas, quando não contiverem informações preservadas por sigilo.

13. Outro assunto que gerou reclamação, em novembro, diz respeito ao mau atendimento (1 reclamação). Ainda que tenha sido uma única reclamação, tal fato é motivo de preocupação. De acordo com o registrado nesta Ouvidoria, essa reclamação novamente é relacionada ao assunto *drawback*, voltando a citar servidor da Coordenação-Geral de Produtos Agropecuários e Básicos – CGAB/DECEX.

14. Importante destacar a queda substancial no número de reclamações sobre esse assunto, quando comparamos novembro aos meses anteriores. De fato, em outubro foram registradas 26 reclamações, enquanto, em setembro, foram 27. Essa melhora pode ser atribuída a ações que o DECEX promove no sentido de melhor atender a seu público, principalmente, por meio de eventos, como os Seminários de *Drawback* Verde-Amarelo e os Encontros Semanais de *Drawback*.

15. Por fim, sobre o assunto “Operações de Comércio Exterior”, ainda foram registrados 3 **elogios**, referentes ao atendimento da Coordenação-Geral de Operações de Importação e do Gabinete do DECEX, e à realização dos Seminários de *Drawback* Verde-Amarelo. Esse último ponto merece destaque, pois representa o retorno positivo da sociedade a respeito das iniciativas da Administração.

➡ **Assuntos de Órgãos Externos**

16. Também merece destaque neste mês de novembro os “**Assuntos de Órgãos Externos**”, com 17 manifestações registradas na Ouvidoria (22% do total), abaixo dos 49 registros de outubro (31% do total) e acima dos 5 registros em novembro de 2007 (13 % do total).

17. Com a divulgação do resultado final do Concurso Público para o cargo de Analista de Comércio Exterior e convocação para o curso de formação, o número de manifestações relacionadas a este assunto, especialmente pertinentes ao CESPE, caíram vertiginosamente. Ainda assim, foram registradas 3 **reclamações**.

18. Foi recebida 1 **denúncia** sobre “Assuntos de Órgãos Externos” que, por estar relacionada à entidade organizadora do Concurso Público, foi também levada ao conhecimento da Secretaria Executiva deste Ministério.

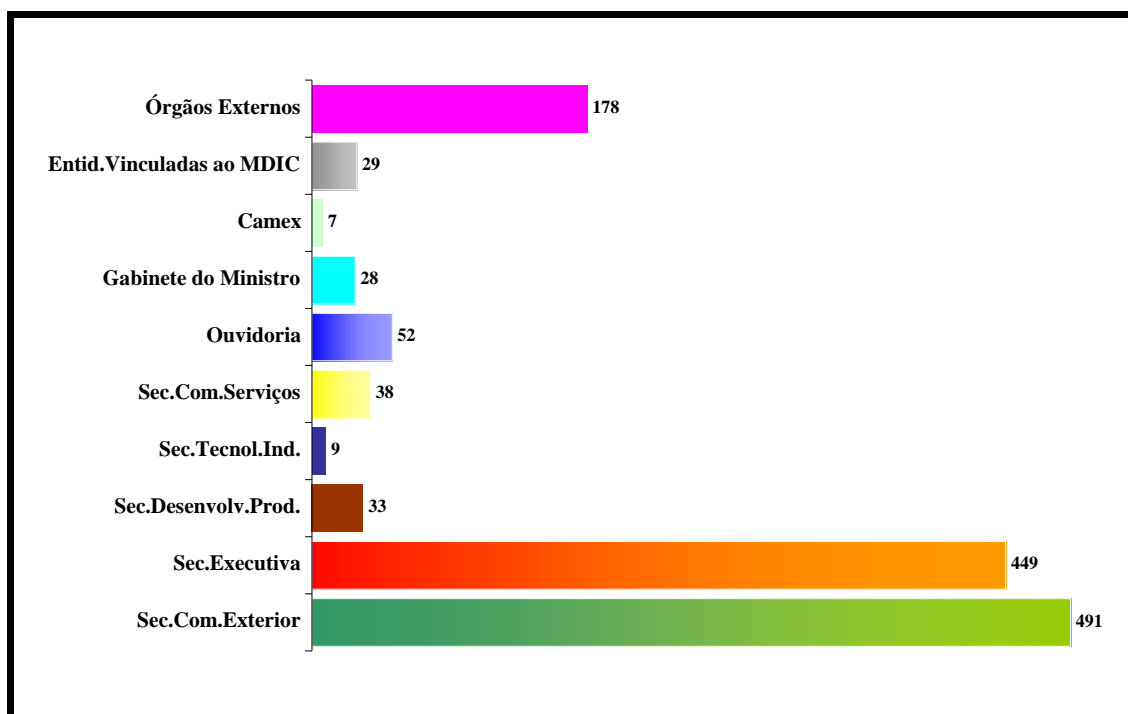
Análise das Manifestações por Órgão

19. Em novembro, as manifestações referentes a assuntos de competência da **SECEX** foram as mais freqüentes, totalizando 39 registros (50% do total), sendo 32 relativos a assuntos do DECEX, 6 do DEINT e 1 do DEPLA.

20. Em seguida, destacam-se as manifestações sobre assuntos de **Órgãos Externos** (17 registros ou 22% do total).

21. Por fim, 7 manifestações foram relativas a assuntos da **Secretaria Executiva** (9% do total), mais especificamente da Coordenação-Geral de Recursos Humanos – CGRH (6) e apenas uma da Coordenação-Geral de Recursos Logísticos - CGRL.

22. As manifestações, por Órgão, registradas na Ouvidoria, **nos onze primeiros meses do ano**, estão ilustradas no Gráfico a seguir.



Análise das Manifestações por Canal de Atendimento

23. Em novembro de 2008, a participação dos canais de atendimento da Ouvidoria está distribuída da seguinte forma:

